

3割市場とも言われる巨大マーケットに対して宿泊施設に求められる対応とは ユニバーサルツーリズム実現に向けて解消するべき4つのバリア

2024年4月1日から「改正障害者差別解消法」が施行され、宿泊施設も障がいのある人への「合理的配慮の提供」が義務化されました。宿泊施設ではユニバーサルツーリズム実現に向けてどのような対策が求められるのでしょうか。今回は、日本空港ビルディング株式会社専務執行役員の高橋一郎さんと公益財団法人東京観光財団総務部企画調査担当部長兼担当課長の田所明人さんをお招きし、当協会（一般社団法人 宿泊施設関連協会／JARRC）理事長の林悦男と、日本のユニバーサルツーリズムの現状と今後の取り組みについて語り合っていました。



障がいの旅行や観光を躊躇させる 日本人の特殊な旅行マインド

林 今回は高橋さんと田所さんのご意見も伺いながら、ユニバーサルツーリズムへの理解を深めていきたいと思っています。さっそくですが、「改正障害者差別解消法」によつて合理的配慮の提供が義務化された障がいの者に高齢者を加えると、日本人の実に3割に上るそうですね。

高橋 現在のマーケット規模としてはだいたい2割と言われていますね。

林 そうした日本人は観光や旅行などの外出を控える傾向にあります。一方で、障がいの者や高齢者であっても躊躇なく出かけるのは欧米人です。これは空港の電動車椅子の予約データを見ても明らかです。

田所 それは実感としても思いますし、海外での語られ方もアジアと欧米では違いますね。

林 何が言いたいかというと、いくらユニバーサルツーリズムの話をして、当人たちが「迷惑をかけてしまうから」「移動も大変だから」と躊躇していたら意味がないのです。つまり、彼らが旅行や観光に出かけても困らないような施設を作っていくのと同時に、躊躇なく観光に行ってもいいんだという機運も作っていかねばいけない。ユニバーサルツーリズムはこの両面で進めていくことが必要だなということに、データを見て気が付きました。

田所 旅行をする権利は健常者も障がいの者も平等だというのが、ユニバーサルツーリズムの出発点です。その意味において、障がいの者でも旅行しよ

う、あるいは旅行に連れていこうという人は、欧米の方が断然多いですね。

林 ただ、先ほども言ったように、日本は障がいの者や高齢者を合わせて3割です。ユニバーサルツーリズムは、この3割のマーケットをどうするのかにも繋がると思いますが、いかがですか？

トのお話が出ましたが、日本人国内旅行消費額は2024年で25兆円ぐらいだったかと思います。

高橋 日本人国内旅行消費額は、インバウンド消費額などを含めた2024年旅行消費額全体のうち、73%を占めています。

田所 私も少し考えてみましたが、国内マーケットに関して言えば、日本人の旅行マインドはある種、独特なところがあります。データによって数値は変わりますが、そもそも日本人の5割から6割ほどしか宿泊旅行をしません。そして、していたとしても宿泊数は平均2泊くらいです。一方で、欧米人はめっちゃ旅行をしています。それに比べると、日本人はただ人口が多いからマーケットが大きいというだけで、そんなには旅行をしない国民性のような気がします。

林 なるほど。旅行や観光と言っても近場の日帰りで済ませてしまう傾向があるということですか。マーケッ

田所 対象者が3割以上と言われる中で、マーケット規模としては2割前

後になってしまっている要因ですが、大きくは二つある気がします。一つはそんなに旅行をしない国民性の中で、障がいの者や高齢者は少しずつですが確実にレイヤーから外れてしまっていること。もう一つは、日本人には他人に迷惑をかけたくないという謙虚な思いがあるので、旅行を敬遠しがちになってしまっているのではないのでしょうか？他にも要因があるでしょうが、それらが全部相まった結果、今の状況を生み出しているのではないかなと思います。

日本人のマインド変化のヒントになり得る海外チェーンホテルの事例

林 スウェーデンなどで展開しているホテルチェーンですね。

高橋 非常に先進的な取り組みをしているということでしたので、実際にドイツ・ハンブルクに行ってみました。スカンディックホテルはハンブルクで開催された2018年の世界車椅子バスケットボール選手権大会の選手たちを受け入れ、300台以上の車椅子を一手に受け入れたことが大変良い経験になったそうです。

林 それはすごいですね。

高橋 特に欧州は高齢者や障がいの者の方、いわゆるモビリティに不安のある人たちも外に出ていくんだという

意識が早くから非常に高いです。当時で6000万人とも7000万人とも言われる人口が、欧州において潜在的な需要と捉えられていたので、航空や宿泊施設においても先進的な対応が生まれたと聞きます。そんなスカンディックホテルでも、全グループの従業員に理念を浸透させて誇りを持つて自分事化し、グループ全体の強みとするまでには15年から20年かかったと言っていました。

林 欧州であつても、マインドを変えていくには、それなりの時間を要しているわけですね。

田所 宿泊施設自体の作りなどはどうでしたか？

高橋 無機質になりがちなバリアフリーの部屋も遊び心を取り入れながら自然な印象でデザインされ、健常者が利用しても全く違和感なく溶け込んでいける作りでした。バリアフリーの手すりやタオルを取る時のバーなども、あらゆる方のニーズに応じて色ん

な高さのバーがあり、使う人のことを考えて想像力を巡らせながら、非常に上手く作られているという印象でした。

田所 それは萎縮してしまいがちな日本人のマインドを変化させるためにどうするかという点でも、非常にヒントになる事例ですね。

高橋 そうした経験を基に申し上げると、階段・段差など移動の際の「物理的なバリア」、差別や偏見、無関心、理解不足などの「心のバリア」に加えて、必要な情報を見出し、理解し、伝えることが困難という「情報のバリア」、ルールや制度が整っておらず障がい者が正当な機会を得ることができないという意味での「制度のバリア」。これら4つのバリアを解消して行くことが必要です。

林 今の話は実はかなり重要なポイントだと思います。というのも、だいたい我々が議論をする時は、ユニバーサルツーリズム一本です。それをカテゴリーごとに分けて議論するという

もおんぶに抱っこでは現場で働く従業員の方の負担にもなりますし、持続可能な解決方法にはなりません。ですので、ハード面からのバリアフリーをしつかり進めつつ、人の力、ソフト面で補って行くことが大切かと思っています。

林 我々がデータを調べたところ、ショートステイに来る障がい者1人に対してだいたい補助の人は2人です。すると、ヘルパーが2人付くならばそれがホテルであっても問題ないと私は思っています。もちろん、現状ホテルはショートステイの対象ではありません。でもそれの何がいいかと言うと、家族と一緒に来られなくても、ヘルパーが付いてくれるからもつと独立して旅行に出かけたり、マイクロツーリズムで近くのところに一泊したりできます。であれば、障がい者にとつてより自由度の高い旅行や観光を実現する制度を作ることも可能ではないかと考えています。

高橋 やはり「心のバリア」には、一人一人の障がい者の方の尊厳を守って、しっかりと向き合うことが大切だと思



日本空港ビルデング株式会社 専務執行役員 高橋一郎

経験はこれまで私もありませんでしたが、分けて議論した方が論点も整理されてわかりやすいそうですね。

「物理的なバリア」はテクノロジーで大きく改善が可能

林 それでは、一つずつ議論を深めていきたいと思います。まずは、「物理的なバリア」です。

高橋 宿泊施設の場合、まず思いつくのが、ユニバーサルルームを作るとい

います。例えば、車椅子の方に付き添う介助者や同行者の方がいてもご本人の目を見てしっかりと話すべきであり、一方的な押し付けにならないよう、積極的な声掛けとコミュニケーションが重要です。

田所 確かにそれは大切なことだと思います。もつと言えは、受け入れ側の対応が押し付けになってしまっても負担に感じられてしまうので、さじ加減というかしつかりとバランスを取っていくことが重要でしょうね。



公益財団法人東京観光財団 総務部企画調査担当部長兼担当課長 田所 明人

うことかと思っています。かつて、障がい者団体の方々とお話した時に、車椅子の回転半径を考えた時に、JISやISOの規格を満たしているものでも浴室やトイレの出入り口では回転できない、入れないケースが多々あると悩んでおられました。客室をバリアフリー向けに広く改装する、あるいは浴室の備品導入などに使える政府補助金も予算化されてきましたが、物理的なバリアの解消には、技術的にも様々な知恵が出せると思います。

林 車椅子のお話は、私たちも相談されたことがあります。今ある色々なホテルを調べても、特にシングルルームでは車椅子が回転することは絶対に無理です。ところが、回転をしなくても前後できる車椅子を作れば、小さな検討材料はありますが、概ね問題が解決することがわかりました。このように、改装しなくても実はテクノロジー的に解決できることも多いと考えています。

高橋 浴室でうまく入浴するための

高橋 受け入れ側も断られてしまっただからといって、落ち込んだり、諦めたりする必要はありません。一つ一つお気持ちを確認し、必要な手助けをして差し上げることが大切です。また、情報提供や情報発信も重要であり、施設・設備面の情報や宿泊施設側でできることを伝え、その上で「何かあったら遠慮なく言ってください」「できることは最大限やらせていただきます」といったように、施設側が本当に歓迎している思いが伝われば、伝えられた側も気持ちよく頼れる関係ができると思います。その際、視覚障がい、聴覚障がい、知的障がい、発達障がいなどの方に適切に情報をお伝えして「情報のバリア」を作らないことが大切なのは言うまでもありません。

日本はもつと旅行や観光を楽しめることも追求するべき

林 続いて、インフラ整備の観点で日本の現状を把握していきたいと思えます。日本のインフラ整備は海外と比べて、進んでいる、遅れている、のど

補助的な器具はたくさんあります。施設や部屋だけではなく、浴槽など生活関連の機器をデザイン・製造しているメーカーと連携して、施設や部屋の機能を補完するような「プロダクト」アプローチを併せて進めていくと相当程度良くなると思います。

林 次に「心のバリア」ですが、これは障がい者や高齢者で旅行をする当事者側もそうだし、受け入れる宿泊施設側の双方にとつても必要ですよ。

田所 どちらかといえば、宿泊施設側の方が大事かもしれません。私は「物理的なバリア」を、「心のバリア」でカバーするのも一つの手だと思います。

高橋 「物理的なバリア」にはどうしてもすぐには対応できない部分もありますが、人の力で補うという意思と能力があれば、実はかなりの部分がカバーできてしまいます。なので、どうしてもの場合には、人の力で補うことが大変有効だと思います。だからと言って、常に人の力で補完すればいいと、いつ

ちらででしょうか？

田所 街中のインフラについては、海外と比べて進んでいます。特に、道路などのハード面については、かなり進んでいると思います。

高橋 公共交通機関でいうところのバリアフリー法(※)があつて、令和5年度末における全国の一定規模以上の旅客施設全体の段差解消率は94%、誘導用のブロック導入は47%、障がい者用トイレの設置が92%になっています。

林 全国でそんなに進んでいるのですか。それは知りませんでした。

高橋 車両では、鉄軌道車両が60%、ノンストップバスで71%、旅客船が58%、航空機は100%といった状況です。

田所 今、高橋さんが挙げてくれた数字が日本の現状を表していますが、これは世界的に見てもレベルが高いです。ということは、パリやロンドンなどといった海外の都市に旅行に出か

けても必ずしもバリアフリーが行き届いておらず、場所によつては観光が厳しいところもあるということです。

林 つまり、日本はインフラ整備に乗り出したのは遅かったかもしれないけれど、公共交通機関については世界的に見ても良くなっているということですね。

高橋 これについては終わりがありませんので、努力を続けていかなければなりません。ただ、モビリティの面が、かなり改善されてきているのは事実です。移動の次は泊まる、宿泊するという部分です。これは林会長の方が詳しいと思いますが、宿泊施設のバリアフリー化も広がっています。

林 それはかなり進められていると思いますね。

高橋 ユニバーサルツーリズムに欠かせない移動手段と宿泊施設においては、インフラ整備が進んできていると思います。あとは何かと言ったら、やっぱり楽しいところですね。街中

田所 明快な回答は持ち合わせているわけではありませんが、やっぱり最初の話に戻りますけど、障がいを持っている方が旅行にあまり行こうとしてこなかったからということと考えられますね。

林　なるほど。ニーズがなかったといった理由ですか。

田所 ニーズがなかったのか、迷惑をかけるという意識が働いたのかはわかりませんが、顕在化してこなかったことは間違いありません。我々は昨年、ユニバーサルツーリズムに関する共同研究をしました。その中で、海外事例などを色々調べた時に、例えば認知症の方々を支援するための博物館がありました。1950年代の暮らしを再現した部屋が公開されており、認知症患者がそこに滞在することで、記憶が呼び起され、当時について語りだすなど、症状が変わる方もいるらしいのです。

林 症状にいい影響を及ぼすのであれば、すごく良いですね。



一般社団法人 宿泊施設関連協会 (JARC) 理事長 林 悦男

ては、物理的な話よりホスピタリティ的な話がこれから重要になるということですか？

高橋 もちろん、人の力で補完しながら最低限の「物理的バリア」がクリアされていることは前提です。その上で、林理事長のおつしやるホスピタリティ。他人に迷惑をかけるんじゃないかとデイスカレッジさせない、萎縮しない、自然に混じり合っている状態を目指していくことだと思います。

林 周りがそういう意識にならない
と、当事者は萎縮してしまいますよね。

高橋 敏感でいらつしやると思います。

田所　しかし、日本はこれだけ高齢化が進んでいるので、これからニーズはどんどん増えます。今は30%ですが40%、50%に達するのにもそう時間がかからないでしょう。

林 その時に、このマーケットをホテルはどうするのかというのが、我々が

少ないかも知れません。日々、各々の

苦勞がある中で、想像力を働かせて障がい者や高齢の方々の心の痛みを知り、優しく接するには、本来の心の優しさや志とともに自分に最低限の余裕もないとなかなかできないことです。だからこそ、旅館やホテルの現場で働く方々のしかるべき処遇もすごく大事だと思います。宿泊業は人に幸せを届ける産業なので、働き手の方々がさらに一層明日への希望と誇りを持って毎日働ける環境を事業者様にはぜひつくっていただきたいです。

林 ユニバーサルツーリズムには、障がい者や高齢者の当事者側と宿泊施設などの受け入れ側、そして第3者である社会の成熟が必要であることがよくわかりました。その実現のために、高橋さんから出た4つのカテゴリーを頭に置きつつ、やるべきことを二つ二つ前向きに進めて行くというのは一つの提言だと思います。引き続き、ユニバーサルツーリズムの実現に向けて、力を貸していただければと思います。

本日はありがとうございました。

今問いかけている提言です。

高橋 まずは一にも二にもバリアフリ
ー、ユニバーサルデザインに取り組ん
で、障がい者や高齢者の方のQOL
を上げていくことが社会福祉的観点
からも非常に大事です。その上で、経
営的な視点で話をすれば、これだけ
ポテンシャルがあり、かつ少しずつ顕
在化してきているマーケットを見逃
す手はありません。事業者の皆さん
が持続的に経営される中で、本気で
このマーケットを獲得する気になっ
ただけならものすごく伸びていい
し、伸びなければいけないマーケッ
トだと思います。

ユニバーサルツールの実現に向けて必要なことを提言

林　ここまでお2人とお話をしてきて、
 初步的ですか、何で日本は欧米と比べ
 て、障がい者や高齢者が旅行や観光に
 出かけることがこんなにも遅れてしまっ
 たのかという疑問が浮かびました。こ
 れには何か理由はあるのでしょうか？

 専務執行役員 高橋一郎	 総務部企画調査担当部長兼担当課長 田所明人
--	---